cyngor ar bopeth

citizens advice bureau

Hefyd ar gael yn Gymraeg:

deall y defnydd a'r diffyg
defnydd o wasanaethau Cymraeg

Adroddiad cryno



Am wasanaeth Cyngor ar Bopeth

Mae Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr. Mae'n gweithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru ac mae ganddi swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Rhyl. Mae 20 o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, pob un ohonynt yn aelodau o Cyngor ar Bopeth Cymru, ac yn darparu gwasanaethau o dros 375 o leoliadau.

Mae gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ddau nod:
- darparu'r cyngor y mae ar bobl ei angen ar gyfer y problemau maent yn eu hwynebu
- gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Mae'r cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn rhad ac am ddim, yn annibynnol, yn gyfrinachol a diduedd, ac mae ar gael i bawb beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oedran neu eu cenedligrwydd.

Gwirfoddolwyr hyfforddedig yw'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth. Mae'r holl staff cynghori, boed yn gyflogedig neu wirfoddol, yn cael eu hyfforddi mewn sgiliau cynghori a chânt ddiweddariadau rheolaidd ar hyfforddiant pwnc-benodol a mynediad i gefnogaeth arbenigol ar bynciau penodol.

Mae'r Canolfannau Lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor craidd yn seiliedig ar dystysgrif o safonau ansawdd ar fudd-daliadau lles/credydau treth, dyledion, tai, cynhyrchion a gwasanaethau ariannol, materion defnyddwyr, cyflogaeth, iechyd, mewnfudo a lloches, materion cyfreithiol, a pherthnasoedd a materion teuluol.

Bellach mae gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth gyfrifoldebau dros gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru yn sgil newidiadau Llywodraeth y DU yn y maes defnyddwyr [1]. Ar 1 Ebrill 2014, daeth Dyfodol Defnyddwyr yn rhan o'r Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth. Etifeddodd Cyngor ar Bopeth gylch gwaith, dyletswyddau statudol, pwerau arbenigedd ymchwil, cof corfforaethol a phrofiad Dyfodol Defnyddwyr. Drwy gyplysu hyn â sgiliau, gwybodaeth a chysylltiadau cymunedol Cyngor ar Bopeth ei hun, llwyddwyd i greu un hyrwyddwr pwerus sy'n gweithredu ar sail tystiolaeth i Gymru. Rydym yn ceisio casglu tystiolaeth a dadansoddiadau arbenigol i gefnogi dadleuon cryf o blaid sicrhau bod anghenion defnyddwyr wrth galon y broses o wneud penderfyniadau ac ymddygiad y farchnad.

Dechreuwyd y gwaith sy'n llywio'r adroddiad hwn, gan gynnwys casglu tystiolaeth a gwaith ymchwil, gan Dyfodol Defnyddwyr yn 2013/14 a'i gwblhau wedyn gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

1 Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

Crynodeb Gweithredol

Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi canfyddaniadau ymchwil i mewn i brofiadau siaradwyr Cymraeg o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg yng Nghymru, eu barn ar y gwasanaethau a'u hagweddau tuag atynt. Mae'n seiliedig ar waith ymchwil meintiol ac ansoddol pwrpasol a gomisiynwyd gan Dyfodol Defnyddwyr Cymru ynghyd ag adolygiad o wasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg sy'n cael eu cynnig gan ddarparwyr gwasanaethau. Casglwyd tystiolaeth gan ddarparwyr gwasanaethau hefyd.[2] Cyngor ar Bopeth Cymru sy'n gyfrifol am y gwaith hwn bellach fel rhan o'n gwaith o gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru[3].

Mae'r gwaith ymchwil ymhlith siaradwyr Cymraeg yn archwilio'r hyn y mae defnyddwyr Cymraeg ei eisiau o safbwynt gwasanaethau Cymraeg, sut y maent am eu defnyddio, a beth, yn eu barn nhw, sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da. Yn ogystal ag adolygu sut y mae gwasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg yn cael eu darparu, fel rhan o'r ymchwil ansoddol aethom ati i archwilio mynediad at wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Y nod oedd gwella ein dealltwriaeth o sut mae gwasanaethau yn cael eu darparu ar hyn o bryd, sut y gall darpariaeth effeithio ar y defnydd ohonynt ac i ba raddau y mae'r ddarpariaeth yn cyd-fynd â sut y mae defnyddwyr yn dewis defnyddio gwasanaethau.

Mae'r gwaith hwn wedi'i gwblhau yng nghyd-destun cyflwyno Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ("y Mesur") sy'n nodi bod y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru ac yn darparu fframwaith statudol newydd i ddatblygu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys dyletswyddau ar ffurf safonau y mae'n rhaid i amrywiaeth eang o gyrff cyhoeddus, preifat a gwirfoddol gydymffurfio â nhw, a Chomisiynydd y Gymraeg i reoleiddio cydymffurfiaeth â'r dyletswyddau hynny. Mae dwy egwyddor sylfaenol i ddarparu gwasanaethau yn unol â'r safonau:
- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg
- Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Mae'r Mesur yn nodi y gall safonau gael eu gorfodi ar ddarparwyr gwasanaethau nwy, gwasanaethau trydan, swyddfeydd post a gwasanaethau post, yn ogystal â chwmnïau eraill

2 Cafodd yr elfen defnyddwyr o'r ymchwil ei yngymryd gan gwmni ymchwil Beaufort mewn dau gam. Roedd y cam cyntaf yn cynnwys chwe grŵp ffocws cydgynghorol ledled Cymru gyda siaradwyr Cymraeg rhugl. Roedd hyn yn cynnwys cyn-dasg a gweithgareddau yn ystod y trafodaethau. Cafodd hyn ei ddilyn gan arolwg ansoddol ar raddfa fawr o sampl gynrychioliadol o 505 o siaradwyr Cymraeg rhugl. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng Tachwedd 2013 a mis Chwefror 2014.
Yn ogystal, anfonodd Llais Defnyddwyr Cymru holiaduron i 38 o ddarparwyr gwasanaethau (post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bws a darparwyr gwasanaethau dŵr, ynghyd â sampl fechan o sefydliadau sector cyhoeddus). Derbyniwyd 16 o ymatebion; Felly ciplun yn unig o farn yn hytrach nag adlewyrchiad o ddarparwyr gwasanaethau yng Nghymru yn gyffredinol. Hefyd ymgymerwyd adolygiad o'r gwasanaethau ffôn Cymraeg a gwefannau a gynigir gan 42 o ddarparwyr. Mae pob un o'r 42 o ddarparwyr o fewn cwmpas Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

3 Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

sy’n cael eu rheoleiddio. Mae hefyd yn nodi bod dyletswyddau ond yn gallu cael eu gorfodi ar y sectorau hynny yn ymwneud â safonau darparu gwasanaethau a chadw cofnodion, ac eithrio yn achos y Post Brenhinol a fydd yn gorfod cadw at 4 math o safon. Mae’r gweithgareddau darparu gwasanaethau a amlinellir yn y Mesur y mae’n rhaid eu darparu yn y Gymraeg yn cynnwys gohebiaeth, galwadau ffôn, cyhoeddiadau, gwefannau a gwasanaethau ar-lein.

O ystyried hyn a’n cyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr ynni a phost a’n rôl ehangach ym maes defnyddwyr, mae’r gwaith ymchwil hwn yn canolbwyntio ar ddarparwyr gwasanaethau sy’n debygol o gael eu cynnwys yn y Mesur, yn enwedig y rhai yn y sector preifat. Bydd yn canolbwyntio’n benodol ar y banciau, cyflenwyr gwasanaethau nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang a darparwyr gwasanaethau post. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried gwasanaethau iechyd ac awdurdodau lleol fel rhan o’n gwaith ymchwil a’n hadolygiad o ddarparwyr gwasanaethau er mwyn rhoi darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn y sector cyhoeddus yn ei chyd-destun.

Mae’r mater o ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn gymhleth, ac rydym yn cydnabod bod y pwnc hwn yn heriol ar adegau i ddarparwyr gwasanaethau sy’n gallu dadlau, fel y gwnaeth rhai ohonynt yn ystod ein gwaith ymchwil, nad yw llawer o bobl yn defnyddio eu gwasanaethau Cymraeg presennol. Gall hyn arwain at yr awgrym nad yw siaradwyr Cymraeg angen neu eisiau gwasanaethau Cymraeg penodol. O ganlyniad, gall darparwyr gwasanaethau gwestiynu’r arian a wariant ar ddarpariaeth o’r fath a’r angen i fuddsoddi mewn rhagor o wasanaethau Cymraeg, gan gwestiynu a ddylent fuddsoddi ynddynt o gwbl. Dywedodd un darparwr:

‘……nid yw’r defnydd isel cyson o wasanaethau Cymraeg sydd eisoes yn bodoli…yn gwneud cyfraniad cadarnhaol at ystyried buddsoddi mewn datblygu rhagor o wasanaethau’.

Mae’n bosibl bod y pryderon hyn yn arbennig o gyffredin ar adeg pan fo’r Safonau Cymraeg newydd yn dechrau gosod dyletswyddau newydd ar awdurdodau lleol a rhai sefydliadau o’r sector gwirfoddol, ac adeg pan fo darparwyr gwasanaethau eraill, gan gynnwys busnesau sy’n destun rheoleiddio economaidd, yn dechrau ystyried sut y bydd y Mesur ac unrhyw Safonau Cymraeg yn effeithio arnynt.

Am y rhesymau hyn, rydym yn ceisio canfod y rhesymau posibl am y defnydd isel o rai gwasanaethau Cymraeg (lle y maent ar gael). Yng nghyd-destun gofynion i sicrhau bod darpariaeth Gymraeg benodol ar gael, rydym hefyd yn awgrymu sut y dylai darparwyr gwasanaethau ddefnyddio ein canfyddiadau a’n hargymhellion i adolygu a diwygio yn sylfaenol sut y maent yn cynllunio, yn darparu ac yn monitro darpariaeth gwasanaethau Cymraeg. O safbwynt darparwyr gwasanaethau a fydd yn ystyried y mater hwn am y tro cyntaf o ganlyniad i’r Mesur, rydym hefyd yn gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn darparu dadansoddiad amserol a chamau ymarferol ynglŷn â sut i ddarparu gwasanaethau Cymraeg sy’n diwallu anghenion y rhai sydd am eu defnyddio.

Pam darparu gwasanaeth Cymraeg?

Gwyddom fod y mater hwn yn gallu bod yn sensitif ac yn gymhleth. Fodd bynnag, ni fydd y mater yn berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau sy'n cael eu cynnwys yn y Mesur, a bydd lefel y ddarpariaeth sydd ar gael, y dulliau darparu a'r adnoddau sy'n cael eu neilltuo gan ddarparwyr gwasanaethau i newid a gwella gwasanaethau presennol yn ystyriaethau mwy perthnasol. Mae hefyd yn ymwneud â sut y maent yn ymgymryd â gweithgareddau allweddol fel monitro, adolygu a hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg.

Mae'n glir bod rhai siaradwyr Cymraeg yn awyddus i dderbyn gwasanaethau Cymraeg. Mae gwaith ymchwil dros y ddau ddegawd diwethaf wedi dangos hyn yn gyson, gan nodi bod y dymuniad hwn yn cynyddu [4]. Nid mater o ddewis yn unig yw'r opsiwn i ddefnyddio gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Gwyddom hefyd fod llawer o siaradwyr Cymraeg yn teimlo'n fwy cyfforddus yn mynegi eu hunain yn y Gymraeg, yn teimlo'n fwy hyderus yn cyfleu eu hanghenion yn y Gymraeg, yn meddwl yn y Gymraeg ac yn byw eu bywydau trwy gyfrwng y Gymraeg.

Dwi'n teimlo ei bod yn haws i ddweud beth oeddwn i eisiau oherwydd fy mod yn siarad yn fy mamiaith. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Gellir dadlau, felly, bod diffyg darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn arwain at fethu diwallu angen sylfaenol. Mae hyn yn arbennig o berthnasol yng nghyd-destun rhai gwasanaethau neu mewn sefyllfaoedd lle mae defnyddwyr yn agored i niwed. Mae'n hanfodol bod pobl yn teimlo eu bod yn gallu mynegi eu hunain a'u bod yn gyfforddus ac yn hyderus yn cyfathrebu â darparwyr gwasanaethau. Mewn gwirionedd, mae ein gwaith ymchwil yn cadarnhau hyn gan fod pobl wedi dweud wrthym eu bod am gyfathrebu â chyflenwyr drwy gyfrwng y Gymraeg oherwydd mai'r Gymraeg yw eu hiaith gyntaf. Yn ogystal, maent yn teimlo'n fwy hyderus ac yn fwy cyfforddus yn cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg, neu mae'n haws iddynt wneud hynny. Mae modd dadlau felly bod defnyddio 'dull gweithredu seiliedig ar hawliau' wrth ystyried pam y mae darparu gwasanaeth Cymraeg yn bwysig yn gallu bod yn ddefnyddiol.

Mae dull gweithredu seiliedig ar hawliau yn gwneud synnwyr busnes da hefyd. Yn ôl ein gwaith ymchwil, mae defnyddwyr Cymraeg yn gwerthfawrogi cwmnïau sy'n cynnig darpariaeth Gymraeg. Mae cwsmeriaid sy'n cael eu gwerthfawrogi yn gwsmeriaid teyrngar a bodlon. Cytunodd llawer iawn o'r rhai a gymerodd ran yn ein gwaith ymchwil fod canlyniadau masnachol cadarnhaol yn deillio o ddenu a chadw cwsmeriaid Cymraeg:

- roedd 94 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gwasanaeth Cymraeg da yn helpu cwmni i greu argraff

---

4 Yn ôl Arolwg Cymdeithasol Cymru 1992, byddai 63-64% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg os oeddent ar gael. Yn fwy diweddar, yn ôl arolwg a gynhaliwyd gan Llais Defnyddwyr Cymru yn 2010, roedd 80% o'r ymatebwyr yn cytuno neu'n cytuno'n gryf y dylai siaradwyr Cymraeg fod â'r hawl i ddefnyddio pob gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.

- roedd 90 y cant o’r rhai a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gallu cyfathrebu â sefydliadau drwy gyfrwng y Gymraeg yn golygu eu bod yn cael eu gwerthfawrogi fel cwsmeriaid
- dywedodd 83 y cant eu bod yn fwy tebygol o aros gyda chwmni sy’n darparu gwasanaeth Cymraeg da
- dywedodd 82 y cant eu bod yn fwy tebygol o ddewis cwmni sy’n darparu gwasanaeth Cymraeg da

Er gwaethaf hyn, roedd 80 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn teimlo nad yw darparwyr gwasanaethau fel y rhai yr oedd ein gwaith ymchwil yn canolbwyntio arnynt yn gwneud digon i ddiwallu anghenion cwsmeriaid Cymraeg ar hyn o bryd.

Rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg

Daethom o hyd i amrywiaeth gymhleth o resymau sydd, yn ein barn ni, yn effeithio ar y defnydd o wasanaethau Cymraeg presennol. Byddem yn dadlau bod yna rwystrau strwythurol i sut mae sefydliadau yn cynllunio, yn darparu ac yn hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg, sy’n golygu yn aml ei bod yn anoddach defnyddio’r gwasanaethau hyn a’u bod yn llai amlwg na’r ddarpariaeth Saesneg. Fodd bynnag, mae rhwystrau ymddygiad yn effeithio ar pam y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio, neu’n peidio â defnyddio, gwasanaethau sydd eisoes yn bodoli. Mae’r rhwystrau hyn yn seiliedig ar sut y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ac yn ystyried eu Cymraeg, eu canfyddiadau o wasanaethau Cymraeg, a’u profiadau blaenorol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae’n bwysig nodi bod rhwystrau strwythurol a rhwystrau ymddygiad yn ategu ac yn dylanwadu ar ei gilydd yn aml.

Rydym yn cydnabod bod hyn yn creu heriau cymhleth ac arwyddocaol i ddarparwyr gwasanaethau, ac rydym yn ceisio datrys y cymhlethdodau hyn yn ein hadroddiad.

Er mwyn deall yn well pam y mae’r defnydd o rai gwasanaethau Cymraeg yn isel ymysg siaradwyr Cymraeg, mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn credu bod angen canolbwyntio ar siaradwyr Cymraeg fel defnyddwyr gwasanaethau yn y lle cyntaf. Hynny yw, maent yn grŵp o bobl ag anghenion a dewisiadau gwahanol fel defnyddwyr gwasanaethau, gan ddibynnu ar y farchnad y maent yn ymwneud â hi a’r maes penodol. Hefyd, yn debyg i unrhyw gwsmer arall, mae siaradwyr Cymraeg sydd eisiau defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn awyddus i gael gwybodaeth yn gyflym ac yn hawdd er mwyn defnyddio gwasanaeth, talu bil a dod o hyd i wybodaeth sy’n glir ac yn hawdd i’w deall. Mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig iddynt, ac maen nhw eisiau teimlo bod y cwmni yn eu gwerthfawrogi ac wedi creu gwasanaeth effeithiol ar eu cyfer. Mae rhai siaradwyr Cymraeg wedi dweud wrthym eu bod am wneud y pethau hyn drwy gyfrwng y Gymraeg. Yn ôl ein gwaith ymchwil, byddai’n well gan 40 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl ddefnyddio’r Gymraeg wrth gyfathrebu â’u banc neu eu cymdeithas adeiladu, a byddai’n well gan 45 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl gyfathrebu â’u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn y Gymraeg.

Diffyg mynediad, amlygrwydd ac argaeledd darpariaeth

Canfuwyd bod yr elfennau hyn yn rhwystrau allweddol i'r defnydd isel o wasanaethau Cymraeg. Mewn ymateb i'r cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio'r Gymraeg weithiau neu bob amser wrth gyfathrebu â darparwyr gwasanaethau,[5] y prif reswm digymell a gafwyd gan siaradwyr Cymraeg rhugl oedd diffyg opsiwn neu ddewis i ddefnyddio'r Gymraeg (31 y cant ar gyfer banciau a chymdeithasau adeiladu a 44 y cant ar gyfer cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang). Yr ail reswm mwyaf cyffredin oedd diffyg cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg bob amser, ynghyd ag ansicrwydd ynglŷn ag a oes gwasanaeth Cymraeg ar gael. Yn ôl ein tystiolaeth, mae diffyg ymwybyddiaeth o wasanaeth Cymraeg neu'r ffaith nad oes gwasanaeth Cymraeg ar gael yn fwy o rwystr i ddefnyddio'r Gymraeg na dewis defnyddio'r gwasanaeth Saesneg.

Do'n i ddim yn gwybod fod yna Gymraeg. Mae'r peth yn awtomatig [Saesneg ar-lein]. Ro'n i'n disgwyl iddo fod yn Saesneg.
(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Mewn unrhyw farchnad, mae cwsmeriaid yn disgwyl eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau yn gyflym ac yn hawdd, a bod llwybrau clir ar gael iddynt ddod o hyd i'r wybodaeth neu'r gwasanaeth perthnasol. Fodd bynnag, mae'r gwaith ymchwil yn dangos bod profiadau siaradwyr Cymraeg yn gymysg iawn wrth geisio cyrchu gwasanaethau. Roedd dros draean o'r llinellau cymorth a adolygwyd yn cynnig gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir, ond nid oedd 45% o'r gwasanaethau ffôn a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg o gwbl. Roedd y sefyllfa o ran gwefannau yn arbennig o wael, gyda dim ond 14% o'r gwefannau a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir. Roedd yn rhaid i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Gymraeg o hanner y gwefannau a adolygwyd, ac nid oedd 29% ohonynt yn cynnig fersiwn Gymraeg o gwbl.

Mae ystyried ymddygiad defnyddwyr hefyd yn allweddol yn y cyswllt hwn, gan fod gwaith ymchwil ein grŵp ffocws ac ymddygiad cyffredinol defnyddwyr yn dangos bod pobl yn llai tebygol o ddefnyddio gwasanaeth os yw'n cymryd llawer o amser i'w ddefnyddio, neu os yw'n anodd ei ddefnyddio.

Ansawdd a chysondeb darpariaeth

Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi gwasanaethau o ansawdd da, ac mae hyn yn effeithio ar y gwasanaethau a ddewisant. O ystyried y ffaith hon a'r ffaith hysbys fod llawer o siaradwyr Cymraeg eisiau gallu defnyddio gwasanaethau Cymraeg,[6] mae'n amlwg bod darparu profiad da drwy gyfrwng y Gymraeg i gwsmeriaid yn fantais wirioneddol i ddarparwyr gwasanaethau. Er gwaethaf hyn, mae 38 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod ansawdd y

5 Banciau a chymdeithasau adeiladu, yn ogystal â chyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang
6 Gweler troednodyn 3

gwasanaethau Cymraeg presennol sy'n cael eu darparu gan y banciau a chyflenwyr nwy, trydan a ffôn, teledu a band eang yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Mae'n ddiddorol nodi bod siaradwyr Cymraeg iau yn llai tebygol o roi sgôr cadarnhaol. Cafwyd y sgoriau lleiaf cadarnhaol gan amlaf gan bobl a oedd yn defnyddio gwasanaethau ar-lein.

Mae'n ddiddorol nodi mai siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n byw y tu allan i'r cadarnleoedd Cymraeg sydd fwyaf tebygol o ddweud bod gwasanaethau Cymraeg y sefydliadau hyn yn waeth na'r gwasanaethau Saesneg. Mae hyn yn arbennig o wir am y rhai sy'n byw yn y De-ddwyrain.

Mae siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod gwasanaethau Cymraeg cwmnïau telathrebu a chyflenwyr ynni yn fwy tebygol o fod yn wael na'r hyn a geir gan fathau penodol eraill o ddarparwyr gwasanaethau. Er enghraifft, roedd 58 y cant o'r rhai a holwyd yn credu bod gwasanaethau Cymraeg y cwmnïau telathrebu yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Roedd 41 y cant o'r farn fod gwasanaethau Cymraeg y cyflenwyr ynni yn 'wael' neu'n 'wael iawn' (a dim ond 22 y cant a oedd yn credu eu bod yn 'dda' neu'n 'dda iawn').

Er bod galw clir am wasanaethau Cymraeg, gellid dadlau nad yw'r ddarpariaeth bresennol yn ateb y galw. Mewn gwirionedd, gall darpariaeth annigonol[7] neu anghyson arwain at ddiffyg hyder ac ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg, gan rwystro pobl rhag eu defnyddio.

Fel sy'n wir am fathau eraill o ddefnyddwyr, mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg mewn ffyrdd gwahanol gan ddibynnu ar y sefyllfa a'r math o ddefnyddiwr. Fodd bynnag, roedd eu profiadau'n amrywio nid yn unig rhwng darparwyr ond hefyd rhwng dulliau cyfathrebu (gyda'r un darparwr weithiau).

Dywedodd 40 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu, ond dim ond 20 y cant o bobl sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Mae'r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ond nodwyd mai ym maes gwasanaethau ar-lein y mae'r bwlch mwyaf. Dywedodd 32 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu drwy wefan neu ap, ond dim ond 4 y cant o bobl sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

Fodd bynnag, er gwaethaf y gwahaniaethau hyn yn y farchnad fancio, dangosodd ein gwaith ymchwil fod cyflenwyr nwy, trydan, ffôn a theledu yn llawer llai tebygol o fodloni gofynion dewis iaith siaradwyr Cymraeg ar hyn o bryd. Byddai'n well gan 45 o bobl sy'n cysylltu â'r darparwyr hyn wneud hynny drwy gyfrwng y Gymraeg, ond dim ond 6 y cant sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Unwaith eto, mae'r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ac roedd y defnydd o'r Gymraeg ar ei isaf wrth gyfathrebu ar-lein. Fodd bynnag, ym maes cyfathrebu dros y ffôn y mae'r galw mwyaf am wasanaethau Cymraeg wrth gysylltu

7 Fel y nodwyd gan ein hadolygiad o wasanaethau Cymraeg

â'r darparwyr hyn, a nododd 48 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddent yn hoffi defnyddio'r Gymraeg, ond dim ond 7 y cant sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

Rôl ymddygiad defnyddwyr

Fel y nodwyd uchod, mae'r rhesymau pam nad yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg bob amser yn gymhleth. Rydym wedi dadlau nad yw'r dulliau presennol o gynllunio a darparu gwasanaethau Cymraeg yn diwallu anghenion defnyddwyr Cymraeg o reidrwydd ar hyn o bryd. Fodd bynnag, rydym wedi nodi hefyd y gall y ddarpariaeth bresennol fod yn rhyngweithio â dewisiadau ymddygiad pobl mewn ffordd sy'n cael effaith negyddol ar ddefnydd pobl o wasanaethau Cymraeg.

Credwn fod gan ymddygiad defnyddwyr rôl allweddol yn y cyswllt hwn - o safbwynt dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr. Wrth ateb y cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg weithiau neu bob amser, dywedodd siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn defnyddio'r Saesneg fel mater o arfer; bod ganddynt ddiffyg hyder a'u bod yn poeni am wneud camgymeriadau neu gael eu camddeall wrth ddefnyddio'r Gymraeg; a'u bod yn poeni am iaith anodd, terminoleg dechnegol neu eiriau anghyfarwydd yn y Gymraeg. Credwn fod egwyddorion economeg ymddygiad[8] yn ddefnyddiol er mwyn deall beth mae hyn yn ei olygu yn ymarferol. Er enghraifft, o safbwynt ieithoedd diofyn, os yw opsiwn yn cael ei ddewis ar ein cyfer ymlaen llaw, mae'n cael dylanwad mawr ar ein dewis.

"... Os yw defnyddiwr yn ymwybodol ohoni, ac nid yn rhagweithiol yn cael cynnig gwasanaeth mewn iaith, sut (ac yn wir pam) byddai'r person lleyg yn mynd allan o'i ffordd i ddod o hyd ac yn ei defnyddio? "

Mae'n rhaid mynd ati i ddewis gwasanaethau Cymraeg yn aml. Gellid dadlau nad yw cynllunio gwasanaethau yn y modd hwn yn annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg. Amlygir y ffaith hon gan ein gwaith ymchwil, a ddangosodd fod hanner y gwefannau a ddadansoddwyd yn gofyn i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Cymraeg (ac nid oedd 29% yn cynnig unrhyw ddewis o gwbl i ddarllen y cynnwys yn y Gymraeg). Credwn, felly, fod hyn yn debygol o ddylanwadu ar siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau Saesneg.

Credwn fod diffyg amlygrwydd opsiwn Cymraeg, neu ddiffyg ymwybyddiaeth o fodolaeth gwasanaeth ffôn Cymraeg ynghyd â'r arfer o ddefnyddio Saesneg yn fwy na'r Gymraeg wrth gysylltu â darparwyr gwasanaethau, ac ar-lein yn gyffredinol, yn rhwystr sylweddol i ddefnyddio'r Gymraeg.

8 Mae economeg ymddygiad yn ceisio ystyried sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar eu dewisiadau. Mae'n amlygu dwy egwyddor, sef dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr, ac ochr yn ochr â'r gwaith ymchwil sydd ar gael ar ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, gallai hyn helpu i egluro defnydd a diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg.

Felly, fel yr amlygir ein hadroddiad, mae'n bwysig i ddarparwyr gwasanaethau ystyried sut i addasu neu gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n rhoi dewis gwirioneddol i siaradwyr Cymraeg, gan hybu defnydd o wasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion.

Fel y nodwyd yn gynharach, mae hyder hefyd yn allweddol wrth benderfynu a yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Dywedodd rhai pobl eu bod yn pryderu am natur ffurfiol y Gymraeg a ddefnyddir ar-lein. Mae profiad blaenorol a disgwyliadau is o safbwynt ansawdd gwasanaethau hefyd yn ychwanegu at arferion defnyddio gwasanaethau.

Os byddech chi'n gwybod bod y cynnwys yn iawn [fe fyddwn i'n defnyddio'r tudalennau Cymraeg]. Pan dw i'n gweithio ac angen rhywbeth yn gyflym a dim ond pum munud sydd gen i i'w sbario dw i'n edrych ar yr ochr Saesneg oherwydd gallai'r ochr Gymraeg fod ar ei hôl hi – oni bai fod gen i amser i'w gyfieithu hefyd. Felly, os dw i am gael gwybodaeth gyfredol a chywir dw i'n troi at y Saesneg. Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Roedden nhw'n iawn a dweud y gwir, felly efallai mai mater o arfer ydi hyn yn fwy na dim, gan fy mod i'n gwneud hynny, ac roedd e'n hawdd i'w ddeall… roedd hi'r un mor hawdd dod o hyd i'r ffurflen Gymraeg… Oedd, roedd e'n glir, a be dw i'n ei weld, ydi pan maen nhw [y darparwyr gwasanaethau] yn cyfieithu deunydd maen nhw'n gorgymhlethu pethau, yn dewis iaith ffurfiol iawn, ond na [ddim yn fan hyn – Dŵr Cymru]. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Beth sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da?

Ar ôl nodi'r rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, yn olaf rydym yn ystyried nodweddion allweddol gwasanaeth Cymraeg. Yr ystyriaethau pwysicaf i siaradwyr Cymraeg yw:

Gwasanaeth Cymraeg sydd cystal â'r gwasanaeth Saesneg yn gyffredinol (nododd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn'). Roedd hyn yn cynnwys:
- Dod o hyd i fanylion cyswllt yn hawdd
- Dim gormod o gamau awtomatig cyn gallu siarad â phobl
- Peidio â gorfod aros yn rhy hir am ateb dros y ffôn
- Siarad â rhywun sy'n gallu ateb y cwestiwn dan sylw
- Darpariaeth gyson gan gyfryngau gwahanol e.e. dros y ffôn ac ar wefannau

Fe es i drwy lawer o ddewisiadau 'pwyswch 1 am….' trafferthus iawn. Cymryd tua chwe munud ar y ffôn i fynd trwodd i siarad â rhywun. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Opsiwn Cymraeg clir wrth gysylltu â gwasanaeth (roedd hyn yn 'bwysig iawn' i 77 y cant o'r rhai a gafodd eu cyfweld). Cytunodd 93 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig o'r cychwyn. Er enghraifft:

- Dylai defnyddwyr gael y dewis o'r cychwyn cyntaf i barhau i ddefnyddio'r Gymraeg dros y ffôn
- Mwy o ddefnydd o fathodynnau, arwyddion neu 'arwyddion dechrau pob sgwrs yn y Gymraeg'
- Os oes llinell gymorth bwrpasol ar gael, dylid sicrhau ei bod yn amlwg, yn hawdd ei defnyddio ac yn wasanaeth cydradd ochr yn ochr â'r Saesneg
- Darparu rhagdudalen ddwyieithog
- Sicrhau bod botwm Cymraeg ar wefan yn glir ac yn amlwg ar yr olwg gyntaf fel rhan o daith safonol i ddefnyddwyr e.e. yn amlwg yn syth ar ôl clicio ar y dudalen, ac ar frig y dudalen

Mae angen iddyn nhw ddangos yn fwy amlwg fod y gwasanaeth ar gael, fel tudalen flaen i ddweud ei fod ar gael, yn lle gorfod chwilio amdano, a mynd nôl i'r Saesneg. Fel ei fod yn anfon y neges iawn. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Yr opsiwn ar ddechrau pob galwad. Fel y bydd yn gweithio bob amser. Mae dim ond clicio botwm yn gwneud cymaint o wahaniaeth. Pan fydd pobl am gyflawni rhywbeth ddylech chi ddim gosod rhwystrau yn eu ffordd - dileu pob rhwystr. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Cymraeg clir, hawdd ei deall ar wefannau (nododd 75 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn')

- Mae'n bwysig defnyddio iaith glir, hawdd ei deall wrth gyfathrebu â chwsmeriaid Cymraeg (roedd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn cytuno bod iaith sy'n rhy ffurfiol neu dechnegol yn eu rhwystro rhag defnyddio'r Gymraeg).
- Darparu hyperddolenni i gyfieithu geiriau neu swyddogaeth pan fydd y llygoden yn mynd drostynt
- Sgwrsio byw drwy gyfrwng y Gymraeg ochr yn ochr â'r dewis Saesneg
- Defnyddio defnyddwyr i brofi'r iaith a ddefnyddir ar wefannau

Rhyw fath o opsiwn o'r dechrau… Yn aml mae yna ddau fotwm, yna rydych chi'n ei agor… Ie, fel mynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Gymraeg, neu fynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Saesneg.
(Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Byddai'n gymorth mawr cael adnodd ar wefan Gymraeg a fyddai'n eich galluogi chi i hofran dros air nad ydych chi'n ei ddeall ac y byddai'r gair Saesneg neu'r ystyr yn ymddangos. Byddai hynny'n rhoi mwy o hyder i fi mod i wedi deall.
(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Crynodeb

Fel y nodwyd yn gynharach, mae llawer o nodweddion gwasanaeth Cymraeg da ym marn siaradwyr Cymraeg rhugl yn debyg i'r hyn y byddai defnyddwyr yn ei ddisgwyl yn fwy cyffredinol gan wasanaeth o ansawdd da. Credwn y canlynol:

- dylai darparwyr gwasanaethau wneud mwy i feddwl am ddarpariaeth Gymraeg o safbwynt taith y cwsmer a sut y mae'n defnyddio gwasanaethau.
- mae'n hanfodol bod darparwyr yn cynnwys defnyddwyr Cymraeg (neu ddarpar ddefnyddwyr) wrth adolygu gwasanaethau presennol, cynllunio gwasanaethau'r dyfodol a phrofi a monitro darpariaeth Gymraeg yn rheolaidd er mwyn amlygu problemau â darpariaeth a helpu i'w datrys.

Credwn y bydd darparwyr yn cymryd camau breision tuag at gydymffurfio â'u rhwymedigaethau o dan y Mesur drwy seilio eu darpariaeth ar sut y mae defnyddwyr yn defnyddio ac yn cyrchu gwasanaethau, a thrwy ystyried ymddygiad defnyddwyr a'r rhwystrau cysylltiedig i fynediad a nodwyd yn yr adroddiad hwn. O ganlyniad, bydd cyfle da iddynt gynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg (os ydynt ar gael ond yn cael eu tanddefnyddio ar hyn o bryd) a datblygu perthynas gryfach â chwsmeriaid a fydd yn gwella boddhad cwsmeriaid.

Yn olaf, nid ymarferiad untro yn unig mo hwn. Fel sy'n wir am yr holl brosesau ymgysylltu a chysylltu â defnyddwyr, dylai darparwyr gwasanaethau fod â mesurau ar waith i fonitro, adolygu a newid darpariaeth yn rheolaidd ar sail ymgysylltu â chwsmeriaid.

Argymhellion

Mae'r argymhellion hyn yn ymateb uniongyrchol i'r gwaith ymchwil a amlinellir yn yr adroddiad hwn yn ymwneud â disgwyliadau, dyheadau ac anghenion siaradwyr Cymraeg wrth ryngweithio â darparwyr gwasanaethau. Fodd bynnag, maent hefyd yn helpu i baratoi'r cwmnïau a'r darparwyr gwasanaethau a fydd yn gorfod bodloni'r safonau Cymraeg yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Y Gymraeg fel iaith swyddogol

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fabwysiadu'r egwyddor y gall cwsmeriaid yng Nghymru gyfathrebu â nhw yn y Gymraeg os ydynt am wneud hynny ar sail Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a statws swyddogol yr iaith Gymraeg.

Ymgysylltu

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fynd ati i geisio deall anghenion defnyddwyr Cymraeg drwy ymgysylltu ac ymgynghori â defnyddwyr a chyrff cynrychioladol a'u cynnwys yn y gwaith o gynllunio a darparu eu gwasanaethau.
- Mabwysiadu strategaeth ymgysylltu â defnyddwyr Cymraeg er mwyn sicrhau bod eu gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynllunio a'u darparu yn fwy effeithlon, gan gynyddu'r defnydd ohonynt a gwella boddhad defnyddwyr gwasanaethau.
- Ystyried sut y gallant gynnwys siaradwyr Cymraeg yn eu strategaethau cyd-gynhyrchu neu Gyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol ar gyfer dull gweithredu seiliedig ar hawliau, gan sicrhau bod gwasanaethau ar gael i ddiwallu anghenion siaradwyr Cymraeg.

Cynnig gweithredol

Dylai darparwyr gwasanaethau sicrhau bod unrhyw rwystrau posibl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg fel y'u nodir yn yr adroddiad hwn yn cael eu nodi a'u lliniaru drwy:

- Sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg yn amlwg, yn hawdd i'w cyrchu, yn cael eu hyrwyddo'n weithredol a'u bod ar gael yn gyson.
- Datblygu eu hunaniaeth gorfforaethol ddwyieithog yng Nghymru, a sicrhau bod unrhyw wefan a swyddfeydd ar gyfer y cyhoedd yn cyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau Cymraeg yn glir. Mae hyn yn cynnwys rhoi lle amlwg i'r opsiwn Cymraeg.
- Rhoi cynnig gweithredol i ddefnyddwyr ddewis gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg. Ni ddylai'r Saesneg fod yn iaith ddiofyn.
- Defnyddio'r Gymraeg fel yr iaith ddiofyn ar gyfer rhai gwasanaethau er mwyn hybu defnydd ohonynt.
- Defnyddio iaith hawdd ei deall nad yw'n cynnwys unrhyw jargon sydd wedi'i phrawf darllen er mwyn sicrhau cywirdeb.

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Archwilio sut y gallai defnyddio TG hwyluso cynnig gweithredol, er enghraifft, defnyddio cwcis i gofio dewis iaith, nodi cyfeiriad IP i bennu lleoliad daearyddol ac ati.

Cyngor ac arferion da

Dylai Llywodraeth Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg ystyried:

- Yr angen am ganllawiau ar gyfer darparwyr gwasanaethau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg o safbwynt cynnwys, cynllunio a chyflwyno gwybodaeth e.e. Codau Ymarfer sy’n gysylltiedig â’r safonau Cymraeg. Dylai’r canllawiau hyn gael eu hadolygu yn rheolaidd.
- Datblygu adnodd canolog sy’n cynnwys canllawiau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys astudiaethau achos ac enghreifftiau o arferion da. Gallai’r datblygiad hwn gael ei noddi, ei gynnal neu ei hwyluso gan groestoriad o bartïon â buddiant, gan gynnwys y Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol.

Strategaeth

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Nodi egwyddorion gwasanaeth Cymraeg da ar gyfer eu sefydliad fel sylfaen i strategaeth ragweithiol a fydd yn gwella ac yn cynyddu’r defnydd o wasanaethau.
- Nodi sgiliau Cymraeg eu staff er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac ychwanegu at gapasiti’r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi.
- Cynnwys Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o’r Gymraeg fel rhan o hyfforddiant cynefino staff er mwyn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-Gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy’n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus.
- Cynnwys y Gymraeg mewn unrhyw bolisïau neu ddatganiadau hygyrchedd, gan gydnabod bod rhwystrau ieithyddol yn bodoli i rai pobl, fel bod y siaradwyr Cymraeg hynny sydd o dan anfantais am na allant dderbyn gwasanaeth Cymraeg yn derbyn gwasanaeth priodol yn unol â’u hanghenion.

Ein nodau

- Rhoi'r cyngor sydd ei angen ar bobl i ddelio â'r problemau maent yn eu hwynebu..
- Gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Ein hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd i bawb am eu hawliau a'u cyfrifoldebau, a hynny'n rhad ac am ddim. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.



Dilynwch ni ar
twitter.com/CABCymru



Hoffwch ni ar Facebook
facebook.com/CitizensAdvice



Gwyliwch ein ffilmiau ar YouTube
youtube.com/CitizensAdvice

Ysgrifennwyd gan cwmni Nico, Huw Gapper a Liz Withers.

Am fwy o wybodaeth anfonwch ebost: policy.cymru@citizensadvice.org.uk
Ffôn: 03000 231 011

www.citizensadvice.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Rhif cofrestru'r elusen: 279057

Cynhyrchwyd gan Cyngor ar Bopeth Cymru
Cyhoeddwyd: Mawrth 2015